16 septembre 2004

DOSSIER DE PRESSE

Lancement de Médiateur Du Net
Le service de médiation
du Forum des droits sur l'internet

www.MediateurDuNet.fr

Contact presse : Forum des droits sur l'internet
Corinne Muller
Tél : 01 44 01 38 05
c.muller@foruminternet.org

SOMMAIRE DU DOSSIER DE PRESSE

Lancement de Médiateur Du Net

Un service destiné au grand public
pour régler à l'amiable les conflits de l'Internet

I. Pourquoi lancer un service de médiation ? p 3

II. Les caractéristiques principales du service p 5

III. Les médiateurs p 7

IV. Le déroulement du processus de médiation p 10

V. La plate-forme de médiation en ligne p 11

VI. Evaluation du service et évolution p 11

VII. Médiateur Du Net en bref p 12

ANNEXES

Les règles du service de médiation p 13
Fiche d'identité du Forum des droits sur l'internet p 16

I. POURQUOI LANCER UN SERVICE DE MEDIATION ?

Internet fait désormais partie du paysage quotidien des Français qui sont plus de 20 millions à l'utiliser pour acheter, s'informer, communiquer… Toutefois, certains internautes peuvent rencontrer des difficultés qu'il importe de régler : non livraison d'un bien commandé, reprise de contenus ou d'images sans autorisation, non respect des droits d'auteur, atteinte à la vie privée, etc.

Le Forum est, depuis trois ans, observateur privilégié de ces litiges que lui rapportent les internautes par le biais de ses sites www.foruminternet.org et www.droitdunet.fr.

Actuellement, pour les résoudre, l'internaute dispose d'une palette de moyens :

- s'adresser au service client dans le cadre de son litige de consommation ;
- consulter une association de consommateurs ;
- recourir à la justice.

La médiation proposée par le Forum s'inscrit en complément de ces moyens. Sa particularité est d'offrir un processus extra-judiciaire souple et amiable, reposant sur le dialogue des parties avec un tiers indépendant.

Typologie des principaux litiges de l'internet

E-commerce :

L'essentiel des litiges rencontrés portent sur des problèmes liés au retard dans la livraison des biens ou des services commandés, à la non-conformité du bien, à ses vices cachés, aux conditions de présentation de l'offre et à des erreurs se produisant lors de la passation de commande.

Droits d'auteur :

La plupart des difficultés rencontrées dans ce domaine portent essentiellement sur la reprise de contenus protégés par le droit d'auteur sans l'autorisation des ayants droit : photographies, textes, programmes informatiques,..

Atteinte à la vie privée :

Il s'agit très souvent de l'utilisation de photographies de personnes ou de biens sans autorisation, ou encore de la communication au public d'informations relatives à la vie privée.

Diffamation :

Des problèmes de diffamation ou d'injures publiques peuvent être rencontrés par les internautes, notamment sur les forums de discussion.

Dès la création du Forum en mai 2001, un travail de recherche et d'expertise a été conduit sur les modes de résolution des conflits internet. Ce travail, qui réunissait des représentants des pouvoirs publics ainsi que l'ensemble des acteurs de l'internet, a donné lieu en juin 2002 à un rapport sur l'intérêt et l'usage de la médiation dans le domaine de l'internet. Ce rapport recommandait la mise en place d'une structure opérationnelle de médiation pour ce type de conflit.

Cette structure de médiation a été expérimentée à compter de juin 2003 auprès des membres du Forum et d'internautes. Celle-ci a révélé une véritable demande pour ce mode de résolution des conflits par le dialogue et l'intervention d'un tiers indépendant.

Un sondage IPSOS-SIG réalisé en 2003 pour le Forum montre que plus de 77% des internautes interrogés jugent utile la création d'un service destiné à les aider à résoudre leurs différends liés à l'internet [1].

L'ensemble de ces éléments conduit aujourd'hui le Forum à proposer aux internautes un service de médiation, en complément de son service d'information grand public www.DroitDuNet.fr.

Cette initiative est soutenue par les pouvoirs publics français qui ont, notamment, contribué au développement de la plate-forme logicielle du service.

Elle s'inscrit, en outre, pleinement dans la démarche communautaire qui depuis 1998 a rendu publics des recommandations et un projet de directive sur les modes alternatifs de règlements de différends. Les travaux français conduits par le CNC (Commission Nationale de la Consommation) en 2004 ont confirmé cette approche. [2]

En conclusion, ce nouveau service de médiation fondé sur **l'apaisement du conflit par le dialogue** consacre une nouvelle forme de régulation sociale que le Forum des droits sur l'internet met déjà en œuvre à travers son activité de concertation avec l'ensemble des acteurs.

1

Sondage réalisé les 13 et 14 février 2003 par téléphone sur un échantillon de plus de 900 internautes âgés de 15 ans et plus

2

http://europa.eu.int/eur-lex/pri/fr/oj/dat/1998/l_115/l_11519980417fr00310034.pdf

http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/out_of_court/adr/acce_just12_fr.pdf

http://www.conseilconsommation.minefi.gouv.fr/mediation_rapport.pdf

II. LES CARACTERISTIQUES PRINCIPALES DU SERVICE

Le service de médiation du Forum offre un moyen extra-judiciaire de régler les conflits de l'internet en faisant intervenir un tiers indépendant et impartial.

1/ Les principes

***La médiation du Forum repose sur 5 principes fondamentaux* :**

- Liberté : les parties s'engagent volontairement dans le processus de médiation et elles peuvent le quitter à tout moment ;

- Confidentialité : les informations échangées ne pourront être utilisées en justice. La plate-forme est sécurisée (cryptage) ;

- Qualité du service : le service fait intervenir des médiateurs qualifiés et indépendants ;

- Souplesse : grâce à la plate-forme logicielle, les internautes ont un accès permanent et interactif au service de médiation. Ils peuvent également accéder à ce service par courrier ;

- Rapidité du processus : la durée d'un processus de médiation ne doit pas en principe dépasser trois mois.

Ces principes fondamentaux ont été établis par un groupe d'experts constitué par le Forum et se retrouvent dans les règles de la médiation.

2/ Les règles de la médiation

La constitution de ces règles, fruit des travaux du groupe d'experts, est également le résultat de l'expérimentation menée auprès des adhérents du Forum. Ces règles sont en cohérence avec les principes dégagés par l'Union européenne dans ses recommandations. Certaines d'entre elles ont également été reprises dans l'avis du Conseil National de la Consommation (CNC)[3].

Cf annexe 1 page 13.

3/ Le champ d'intervention du service

Le service traite les **différends liés à l'utilisation de l'internet impliquant au moins un particulier et soulevant un ou plusieurs problèmes juridiques** (ex. : non livraison d'un bien ou d'un service commandé en ligne, diffamation sur un forum de discussion, atteinte à la vie privée…). Le service n'est pas compétent pour les problèmes techniques (ex. : problèmes techniques liés à la connexion, au matériel informatique…), pour les différends touchant à l'ordre public (ex. : demande de retrait de contenus à caractère pédo-pornographique, demande de retrait d'une publicité mensongère sur l'internet…), ou encore pour les litiges de masse.

---

[3] http://europa.eu.int/eur-lex/pri/fr/oj/dat/1998/l_115/l_11519980417fr00310034.pdf

http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/out_of_court/adr/acce_just12_fr.pdf

http://www.conseilconsommation.minefi.gouv.fr/mediation_rapport.pdf

Il s’agit essentiellement de litiges **entre entreprises et consommateurs**, ou **entre particuliers**.

L’internaute qui saisit MédiateurDuNet doit :

- avoir préalablement tenté de résoudre son problème avec l’autre partie ;
- être majeur et avoir la pleine capacité juridique ;
- avoir un intérêt à agir dans cette affaire ;
- être de bonne foi ;
- vouloir trouver une solution amiable à son problème.

MédiateurDuNet peut, en outre, refuser de prendre en charge une affaire si :

- une action en justice est engagée dans cette affaire ;
- l'autre partie au différend est difficilement identifiable ;
- il apparaît que l'une ou l'autre des parties est de mauvaise foi ;
- des délais de prescription sont sur le point d'arriver à expiration ;
- en cas de pluralité de demandes concernant le même problème juridique avec la même personne.

MédiateurDuNet peut également refuser à tout moment la prise en charge de nouvelles demandes de médiation afin d'assurer un niveau de prestation satisfaisant pour le traitement des affaires en cours.

III. LES MEDIATEURS

Il s'agit de **tiers qualifiés, indépendants et impartiaux** par rapport aux parties et au Forum qui peuvent, en dehors du simple fait d'instaurer le dialogue entre les parties, émettre des propositions de solutions que celles-ci sont libres d'accepter ou de refuser.

Le Forum a ainsi constitué une équipe **d'une dizaine de médiateurs exerçant déjà cette activité ou formés aux techniques de la médiation**. Il s'agit, soit de professionnels du droit (notaires, avocats, professeurs des universités…), soit de chefs d'entreprise, ou de directeurs de service informatique qui, en marge de leur activité principale, pratiquent des médiations.

Rôle des médiateurs

Les médiateurs ne jouent pas le rôle de juge ou d'arbitre. Ce sont des facilitateurs de dialogue, ils aident les parties à communiquer et à trouver une solution à leur problème.

Les médiateurs ne représentent aucune des parties au différend ; ils ne peuvent donc leur donner de conseils juridiques personnalisés.

Désignation des médiateurs

Le choix des médiateurs est fait par le Forum en fonction de la nature du différend.

Les parties prennent connaissance du CV du médiateur qui est en ligne et ont la possibilité d'accepter ou de refuser le médiateur qui leur est proposé.

Chaque partie ne peut refuser qu'une seule fois un médiateur ; dans ce cas, un nouveau médiateur leur est proposé.

Who's who des médiateurs du Forum

Cédryc JOUNIAUX

Activité professionnelle : Directeur des développements des services clients France telecom SGE/DGC.
Parcours : Titulaire du DU Gestion et résolution des conflits (Paris V), et ayant suivi une formation à l'entraînement au rôle de médiateur & analyse de l'influence réciproque en médiation, Cédryc Jouniaux assure depuis plusieurs années des formations à la médiation et à la négociation aux élèves de l'ESSEC, de l'ENA, de l'INET ainsi qu'aux élèves de génie Mathématique & informatique de l'Université Paris Dauphine.

Eric LE DELEY

Activité professionnelle : Chargé d'enseignement en droit civil des biens à l'université Paris XII.
Parcours : Diplômé d'un Master de l'ESSEC en Droit des affaires internationales et Management, d'un Doctorat en histoire du droit, d'un DESS de Juriste européen et d'une Maîtrise de droit européen, Eric Le Deley a été précédemment assistant chercheur pour l'Institut de Recherche sur la Négociation en Europe (IRENE) et Responsable des publications IRENE.

Sébastien CANEVET

Activité professionnelle : Chercheur (spécialiste du droit de l'Internet et des nouveaux médias, droit pénal des affaires, droit communautaire) et enseignant (Droit civil, Introduction générale au droit, Droit des Nouvelles Technologies..).
Parcours : Docteur en droit, maître de Conférences en droit privé et titulaire du Certificat d'Aptitude à la Profession d'avocat, Sébastien Canevet est Expert auprès du Ministère des Affaires Etrangères, membre du Conseil d'Orientation du Forum des Droits sur l'Internet et responsable de la commission juridique de l'ISOC France. Il a acquis une expertise en médiation à travers la résolution de nombreux cas de différends entre internautes.

Ricardo PEREZ-NUCKEL

Activité professionnelle : Chercheur et professeur vacataire auprès de plusieurs universités en formation initiale en France, au Liban et en Suisse (ESSEC, ENA, ENPC,…); et auprès d'avocats et managers en formation continue. Il est aussi consultant et formateur en gestion de conflits pour USAID/OTI et ESSEC IRENE au Burundi.
Parcours : Diplômé d'une maîtrise en droit français et allemand, d'un MBA de l'ESSEC, d'un DEA de droit anglais et nord américain des affaires, Ricardo Perez Nuckel a été formé à la pratique de l'arbitrage et de la médiation et poursuit actuellement des études de doctorat en droit et gestion à l'université de Paris I et à l'ESSEC.

Hélène GONZALEZ

Activité professionnelle : dirigeante d'un organisme de formation en informatique.
Parcours : Diplômée de Sciences Po Paris, Hélène Gonzalez a été formée aux pratiques de médiation par le CNAM. Elle accompagne le changement dans les entreprises, notamment lors de leur mutation informatique et met en place des sessions de formation pédagogique pour des formateurs internes.

Alain GUEUDRE

Activité professionnelle : Vice-président du Centre de Médiation et de Formation à la Médiation (CMFM), association qui assure des mesures de médiation pénale pour le Parquet de Paris, Alain Gueudré est également médiateur pénal depuis deux ans.
Parcours : Ingénieur en informatique, diplômé du CESI, Alain Gueudré a quitté provisoirement le monde de l'entreprise pour étudier la résolution de conflits et a obtenu en avril 2003 un Master of Arts in Conflict Resolution à l'Université internationale de Landegg en Suisse et continu sa formation en médiation appliquée aux entreprises et organisations au CNAM à Paris.

Muriel CLABAUT

Activité professionnelle : Notaire assistant – Médiateur.
Parcours : Diplôme Universitaire de Médiation à l'Université de Formation Permanente de Lille ; Diplôme d'Aptitude aux Fonctions de Notaire ; D.E.S.S. de Gestion et d'Administration des Entreprises à l'I.A.E. Spécialisation en médiation familiale à l'IEPS (Institut d'Enseignement de Promotion Sociale) de Dour en Belgique.

Yvon ROSE

Activité professionnelle : Notaire depuis 23 ans.
Parcours : Diplômé de Sciences Po Paris ; D.E.S de droit ; D.E.S. de gestion de patrimoine ; Pratique de la Médiation depuis 1999 ; suivi du Diplôme Universitaire de médiation ; Membre de la chambre de médiation notariale du Rhône.

IV. LE DEROULEMENT DU PROCESSUS DE MEDIATION

Pour saisir le service, il suffit à l'internaute de remplir le formulaire de pré-inscription figurant sur le site de MédiateurDuNet. Il est également possible d'accéder au service hors ligne par simple envoi de courrier au Forum des droits sur l'internet. Un permanent du Forum, chargé de l'information préalable des parties, assure l'administration du service (l'administrateur d'affaires).

Le processus se déroule en **trois grandes étapes :**

1/ Inscription

L'internaute soumet son cas par l'intermédiaire du formulaire de pré-inscription disponible en ligne.

L'administrateur d'affaires vérifie **la recevabilité de la demande** et confirme la prise en charge de l'affaire.

L'internaute fournit alors un **complément d'informations**.

2/ Le processus de médiation

L'administrateur d'affaires prend **contact avec l'autre partie** pour lui proposer d'entrer dans le processus de médiation. Les parties ont 15 jours pour accepter ou refuser le processus de médiation.

Un **médiateur peut ensuite être proposé aux parties**, qui ont 15 jours pour l'accepter. Le cas échéant, si le premier médiateur ne convenait pas, un nouveau médiateur leur serait proposé.

Selon le règlement de médiation du Forum, les parties s'engagent volontairement à participer au processus ; elles peuvent le quitter à tout moment.

3/ La résolution du conflit

L'accord amiable résultant du processus de médiation n'a de force contraignante que si les parties l'ont décidé. Le médiateur pourra formaliser l'accord dans un compte-rendu écrit.

Tous les participants au processus de médiation sont tenus à une **stricte obligation de confidentialité à toutes les étapes** de ce processus, sauf si les parties en décident autrement.

Le CD-ROM joint à ce dossier présente de façon simple le mode d'emploi du service. Ce mode d'emploi est également disponible sur le site.

V. UNE PLATE FORME DE MEDIATION EN LIGNE

Ce service de médiation s'appuie - et ceci est particulièrement innovant - sur une plate-forme logicielle qui permet un **mode de dialogue et de règlement du litige en ligne**. L'usage même de l'internet pour gérer le dialogue se révèle particulièrement rapide et efficace.

Développée spécifiquement pour le Forum, la plate-forme est totalement **sécurisée** et permet aux parties et au médiateur de communiquer en toute **confidentialité**.

L'accès à la plate-forme se fait depuis le site internet de MédiateurDuNet : www.mediateurdunet.fr

VI. EVALUATION DU SERVICE ET EVOLUTION

Afin d'évaluer régulièrement l'efficacité du service proposé au grand public et en maîtriser son évolution, un comité de suivi est mis en place, composé de représentants des pouvoirs publics, d'acteurs économiques, d'associations et de personnalités qualifiées.

Dans un premier temps, le service sera proposé à titre gratuit aux internautes. Il deviendra payant à la fin de l'année.

VII. MEDIATEUR DU NET EN BREF

Date de création du service : 16 septembre 2004

Créateur : Le Forum des droits sur l'internet ; Service dirigé par Marie-Françoise LE TALLEC, Secrétaire générale du Forum

Définition : Médiation pour résoudre les différends de l'internet

Domaine de compétences : les différends individuels impliquant au moins un particulier, spécifiques au domaine de l'internet (à l'exclusion des problèmes techniques, des différends touchant à l'ordre public et des litiges de masse)

Cible : Ouverture au grand public à partir du 16/9/04, après une période d'expérimentation débutée en juin 2003 auprès des adhérents du Forum

Objectif : Traiter environ 500 affaires par an

Mise en œuvre : Une dizaine de médiateurs indépendants, formés à la médiation

Moyens d'accès : Via une plate-forme logicielle www.MediateurDuNet.fr. Le service est également accessible par courrier.

Tarification : Service payant mais gratuit jusqu'à la fin de l'année 2004

ANNEXE 1 LES REGLES DE LA MEDIATION

Article 1. Généralités

1.1 Toute médiation dont l'organisation est confiée à MédiateurDuNet emporte l'adhésion au présent règlement.

1.2 L'adhésion au présent règlement résulte de la volonté commune de tous les intervenants de se soumettre à un processus de médiation dont l'objet est de permettre aux parties de **parvenir à une solution négociée et amiable** au différend qui les oppose.

1.3 Tous les intervenants qui ont volontairement accepté de participer au processus de médiation, s'engagent à respecter les **principes de bonne foi, de loyauté, de courtoisie et de politesse** nécessaires dans la recherche d'une solution amiable.

1.4 Les parties gardent à tout moment la possibilité de se retirer du processus de médiation.

1.5 Les parties peuvent se faire assister par le conseil de leur choix. Elles ne peuvent cependant pas être représentées au cours du processus, cela signifie que leur conseil ne peut se substituer à elles.

Article 2. Domaine de compétence de MédiateurDuNet

2.1 MédiateurDuNet traite des conflits impliquant l'usage de l'internet et **concernant au moins un individu**. Il doit s'agir d'un **problème juridique** et non technique ne relevant pas de l'ordre public, d'un problème particulier impliquant deux parties.

Exemples d'affaires relevant de notre compétence :

Achats en ligne :

- **non livraison** d'un bien ou d'un service ;
- **non conformité** d'un bien ou d'un service ;
- vices cachés d'un bien ou d'un service…

En dehors des questions d'achat en ligne :

- atteinte au respect de la **vie privée** ;
- atteinte aux **droits d'auteur** (à l'exception les différends entre les titulaires de droits et les utilisateurs au cas où ceux-ci estimeraient qu'une mesure technique de protection les empêche de bénéficier de l'exception de copie privée ou de celle en faveur des handicapés) ;
- **diffamation et injure** publique non discriminatoire…

Exemples d'affaires ne relevant pas de notre compétence :

- **problèmes techniques** empêchant l'accès à internet (dégroupage, mauvaise installation de matériel informatique) ;
- demandes de retrait de **contenus à caractère pédo-pornographique** ;
- demandes émanant de plusieurs internautes contre une même personne et pour les même faits…

2.2 MédiateurDuNet peut en outre refuser de prendre en charge une affaire si :

- une **action en justice** est déjà engagée ;
- l'autre p**artie au différend est difficilement identifiable** ;
- il apparaît que l'une ou l'autre des parties est de **mauvaise foi** ;
- des **délais de prescription** sont sur le point d'arriver à expiration.

2.3 MédiateurDuNet peut également refuser à tout moment la prise en charge de nouvelles demandes de médiation pour assurer un niveau de prestation satisfaisant pour le traitement des affaires en cours.

2.4 Il peut enfin suspendre le service en cas de maintenance de sa plate-forme de médiation en ligne.

Article 3. Comment saisir MédiateurDuNet ?

3.1 La partie qui souhaite saisir MédiateurDuNet doit :

- **avoir préalablement tenté de résoudre votre problème** avec l'autre partie dans le cadre d'une première prise de contact ;
- **vouloir trouver une solution** amiable à votre problème ;
- être de **bonne foi** ;
- être **majeur** ou avoir la pleine capacité juridique ;
- avoir un **intérêt à agir** dans cette affaire.

3.2 La demande de médiation peut alors être effectuée sur le formulaire de pré-inscription figurant sur le site internet de MédiateurDuNet.

3.3 Pour les personnes ne disposant pas d'un accès à internet, la demande est adressée par courrier au **Forum des droits sur l'internet, MédiateurDuNet, 6 rue Déodat de Séverac 75017 PARIS**. Dans ce cas, la demande contient impérativement les noms, adresses physiques et/ou électroniques, numéros de téléphone, des parties au différend, l'exposé succinct du différend et ce que souhaitent obtenir les parties.
3.4 A réception de la demande, MédiateurDuNet s'assure de sa recevabilité au regard de son domaine de compétence. Un membre permanent de MédiateurDuNet ci-après dénommé ' Administrateur d'affaires ' avise la partie requérante de la recevabilité de sa demande.
3.5 Une fois que la partie requérante est avisée de la recevabilité de sa demande, elle peut être appelée à fournir un complément d'information à l'administrateur d'affaires. A réception de ces ultimes éléments d'information, l'administrateur d'affaires entre en contact avec l'autre partie pour lui faire part du différend dont MédiateurDuNet est saisi et pour lui proposer de participer à un processus de médiation, le présent règlement lui est adressé.
3.6 En cas de refus implicite ou explicite de l'autre partie, l'administrateur d'affaires en avise la partie requérante ; dès lors, le processus de médiation ne peut pas s'engager et le dossier est clôturé.
3.7 En cas d'exécution volontaire de l'autre partie ou en cas d'accord de règlement amiable intervenant avant la désignation d'un médiateur indépendant, l'administrateur d'affaires en informe la partie requérante et clôture le dossier.
3.8 L'acceptation par l'autre partie de participer au processus de médiation fixe la date de commencement de celui-ci.

Article 4. La désignation du médiateur
4.1 L'accord des parties pour participer à la médiation entraîne la proposition par l'administrateur d'affaires d'un médiateur indépendant de MédiateurDuNet, choisi en fonction de la nature du différend et de ses disponibilités, tant pour ses qualités professionnelles que personnelles.
4.2 **Les parties disposent d'un délai de 15 jours ouvrables à compter de la notification de cette proposition pour accepter ou refuser ce médiateur**. Chacune des parties ne peut faire valoir un tel refus qu'une seule fois. En cas de refus, l'administrateur d'affaires propose un nouveau médiateur. A défaut d'accord des parties sur le choix d'un médiateur, le processus de médiation prend fin et le dossier est clôturé.
4.3 Le médiateur est soumis aux obligations énumérées aux articles 6, 7 et 8.2 du présent règlement.
4.4 En cas de décès, de désistement ou d'empêchement du médiateur, et sous réserve de l'application des dispositions de l'article 8.1 du présent règlement, il est procédé à son remplacement, dans les conditions identiques à celles qui ont présidé à sa désignation.
4.5 A compter de la prise en charge du différend par le médiateur, l'administrateur d'affaires n'assure qu'un suivi technique sur la plate-forme. Il reste néanmoins soumis à l'obligation de confidentialité définie à l'article 7 du présent règlement.

Article 5. Les prérogatives du médiateur
5.1 **Le médiateur n'est ni juge, ni expert** ; c'est un facilitateur de dialogue entre les parties dont la mission peut aller jusqu'à émettre des propositions concrètes de compromis que les parties sont libres d'accepter ou de refuser.
5.2 L'administrateur d'affaires peut, à la demande du médiateur, l'aider dans ses recherches à obtenir des informations techniques et/ou juridiques relatives au différend.
5.3 Le médiateur informe les parties sur le calendrier du processus de médiation et les moyens de communication utilisés notamment, il consulte les parties pour connaître les éléments qu'elles ne souhaitent pas porter à la connaissance de l'autre partie.
5.4 **La durée de la médiation ne doit en principe excéder trois mois** à compter de la date de commencement du processus de médiation telle que définie à l'article 3.8 du présent règlement. Toutefois, le médiateur peut proroger la durée du processus de médiation s'il le juge opportun et s'il obtient au préalable l'accord des parties et de l'administrateur d'affaires sur ce point.
5.5 Le médiateur peut mettre fin ou interrompre le processus de médiation lorsqu'il estime que les règles de la médiation ne sont pas respectées ou lorsqu'il estime qu'il n'est plus en mesure d'assurer la poursuite de sa mission.

Article 6. Les obligations du médiateur

6.1 Le médiateur doit être impartial et indépendant à l'égard des parties. Il doit faire connaître à l'administrateur d'affaires et aux parties, les circonstances de nature à affecter son indépendance et son impartialité. Dans ce cas, il ne peut être maintenu dans sa mission qu'avec l'accord des parties.
6.2 Il s'interdit d'exercer avec les parties une autre fonction que celle de médiateur.
6.3 Le médiateur porte à la connaissance des parties son mode de rémunération ainsi que son statut de prestataire de MédiateurDuNet.
6.4 Le médiateur informe également les parties sur : les délais de prescription ; les objectifs et les modalités du processus de médiation ; la portée de l'accord de règlement.
6.5 Le médiateur doit mener la médiation dans le respect de la charte de déontologie de MédiateurDuNet et du présent règlement de médiation, auxquels il a adhéré.
6.6 Le médiateur doit obtenir le consentement des parties sur le principe et les modalités de la médiation.
6.7 De manière générale, le médiateur doit mener toutes les démarches utiles à la résolution du différend, conformément au présent règlement, et dans un esprit d'équité. Le médiateur n'est soumis qu'à une obligation de moyens.

Article 7. La confidentialité
7.1 Sauf accord contraire des parties, du médiateur et de MédiateurDuNet, toute personne associée directement ou indirectement au processus de médiation s'engage pendant et après le processus de médiation, à ne pas révéler ou utiliser comme preuve ou d'aucune manière les informations, opinions, suggestions, aveux ou propositions présentés sous quelque forme que ce soit par les parties, l'administrateur d'affaires et le médiateur au cours du processus de médiation. Ceci ne concerne pas les éléments établis antérieurement au processus de médiation ou qui n'auraient pas été produits au cours dudit processus.
7.2 Les intervenants au processus de médiation autorisent néanmoins MédiateurDuNet à utiliser les éléments recueillis au cours de la médiation notamment dans le cadre de ses publications statistiques. Dans cette hypothèse, MédiateurDuNet s'engage à respecter l'anonymat demandé par les intervenants.

Article 8. La clôture du processus de médiation
8.1 Le processus de médiation peut prendre fin :
• par la signature d'un accord de règlement entre les parties ou en cas d'exécution volontaire ou de déclaration de volonté d'exécuter de l'une des parties, vidant le différend de sa substance ;
• par une décision écrite et motivée du médiateur, si celui-ci estime que les règles de la médiation ne sont pas respectées ou lorsqu'il estime qu'il n'est plus en mesure d'assurer la poursuite de sa mission. Le médiateur en avise alors les parties et l'administrateur d'affaires
• par une décision non équivoque de retrait du processus de l'une ou l'autre des parties au différend ;
• si une action en justice est engagée dans l'affaire en cause ;
• à l'expiration du délai de médiation si celui-ci n'a pas été prorogé par le médiateur conformément aux stipulations de l'article 5.4 du présent règlement.
8.2 A l'issue du processus de médiation, le médiateur notifie aux parties et à l'administrateur d'affaires, la date de clôture et le résultat du processus de médiation.

Article 9. Responsabilités de MédiateurDuNet
9.1 MédiateurDuNet s'engage à mener toute démarche utile, conformément au présent règlement, pour faciliter le dialogue entre les parties. Il ne peut cependant en aucun cas garantir une issue favorable au processus de médiation. En ce sens, MédiateurDuNet n'est soumis qu'à une obligation de moyens.
9.2 Les parties disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données les concernant (art.39 et 40 de la loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978 modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004). Pour l'exercer, elles peuvent s'adresser au **Forum des droits sur l'internet, MédiateurDuNet, 6 rue Déodat de Séverac, 75017 PARIS** / courriel : mediation@droitdunet.fr

9.3 MédiateurDuNet ne pourra voir sa responsabilité engagée à l'égard d'aucune des parties au différend pour aucun propos, acte ou omission faits par l'une des parties au préjudice de l'autre avant, pendant et après le processus de médiation.

ANNEXE 2 : FICHE D'IDENTITE DU FORUM DES DROITS SUR L'INTERNET

→ **Statut juridique :** organisme de statut associatif créé en mai 2001 avec le soutien des pouvoirs publics.
→ **Organes dirigeants** : Conseil de surveillance (dirigé par François Terre) et Conseil d'orientation (dirigé par Isabelle Falque-Pierrotin) associant largement les acteurs.
→ **Effectif** : 10 collaborateurs permanents. + de 300 personnes collaborent aux groupes de travail du Forum.

→ **Objectif : élaborer les règles et les usages de l'internet.** Production de recommandations pour éclairer la prise de décisions des autorités publiques ou privées.
→ **Domaine de compétence** : questions de droit et de société liées à l'internet
→ **Mode de fonctionnement :** mise en œuvre de la corégulation, mode de régulation original et adapté aux spécificités de l'internet, associant pouvoirs publics, entreprises et utilisateurs.

→ **Adhérents :** près de 70 membres (organismes publics, associations et entreprises privées), répartis en deux collèges, " économique " et " utilisateurs ". Personnes morales exclusivement.
→ **Financement :** à 88% sur fonds publics (subvention annuelle de 1,1 million d'euros) et à 12% par les cotisations des adhérents.

→ **4 missions :**
• **organiser la concertation** entre acteurs publics et privés
• **informer et sensibiliser le public**
• **proposer un service de médiation** pour les différends liés à l'internet
• **coopérer au niveau international,** notamment dans le cadre du Réseau européen de corégulation de l'internet lancé en décembre 2003 (www.internet-coregulation.org). Le Forum assure le secrétariat général du Conseil Consultatif de l'Internet

→ **14 Recommandations du Forum des droits sur l'internet :**
- Conservation des données relatives à une communication électronique – décembre 01
- Internet et modes alternatifs de règlement des différends – juin 02
– Internet et communication électorale - août 02
– Internet et relations du travail – septembre 02
- Projet de loi pour la confiance dans l'économie numérique – février 03
- Développement de l'administration électronique – février 03
- Liens hypertextes – mars 03
- Données publiques – avril 03
- Forums de discussion – juillet 03
- Vote électronique – septembre 03
- Responsabilité des créateurs d'hyperliens vers des contenus illicites – octobre 03
- Projet de décret sur les actes authentiques électroniques – novembre 03
- Les enfants et les contenus préjudiciables sur internet – février 04
- Le courtage en ligne de biens culturels – juillet 04

→ **6 Groupes de travail en cours :**
e-travail ; cyber-consommation ; propriété littéraire et P2P ; protection de l'enfant ; publicité en ligne; archivage électronique.

→ **Sites web :**
www.foruminternet.org : lieu de référence pour les professionnels de l'internet.
www.DroitDuNet.fr : service pratique des droits sur l'internet
www.MediateurDuNet.fr : service de résolution amiable des différends liés à l'internet

→ **Guides pratiques** : téléprocédures ; internet pour les ados et leurs parents.